

Aulia Khairunnisa¹
Malta Nelisa²

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN, PENERBITAN DAN PERCETAKAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani di UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang menggunakan metode LibQUAL+™. (2) mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kemudahan akses dan kelengkapan koleksi di UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang menggunakan metode LibQUAL+™. (3) mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kenyamanan dan kondisi fisik fasilitas perpustakaan di UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang menggunakan metode LibQUAL+™. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini ialah pengunjung UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang yang berjumlah 220.587 pengunjung. Sementara itu, diperoleh sampel penelitian sebanyak 100 orang responden. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan teknik probability sampling. Data dari penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner/angket. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pada ketiga dimensi metode LibQUAL+™ sebagai berikut: (1) dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas Dalam Melayani) pemustaka merasa cukup puas dengan Adequacy Gap (AG) dimensi bernilai positif dengan skor 0,20. Namun, nilai Superiority Gap (SG) pada dimensi ini tetap negatif yaitu sebesar -0,42. (2) dimensi Information Control (Kemudahan Akses dan Kelengkapan Koleksi) pemustaka merasa cukup puas dengan Adequacy Gap (AG) dimensi bernilai positif dengan skor 0,12. Namun, nilai Superiority Gap (SG) pada dimensi ini tetap negatif yaitu sebesar -0,52. (3) dimensi Library as Place (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) pemustaka merasa cukup puas dengan Adequacy Gap (AG) dimensi bernilai positif dengan skor 0,09. Namun, nilai Superiority Gap (SG) pada dimensi ini tetap negatif yaitu sebesar -0,37. Secara keseluruhan pemustaka merasa cukup puas terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang dilihat dari nilai AG yang positif namun berada pada zona toleransi, yaitu layanan dinilai sudah baik, melampaui batas harapan minimum pemustaka, namun belum melewati harapan ideal layanan yang diinginkan pemustaka.

Kata Kunci: Persepsi Pemustaka, Kualitas Layanan, Perpustakaan Perguruan Tinggi, LibQUAL+™, UPT Perpustakaan UNP.

Abstract

This study aims to: (1) describe users' perceptions of staff performance in providing services at the Library, Publishing, and Printing Unit (UPT) of Universitas Negeri Padang using the LibQUAL+™ method; (2) describe users' perceptions of the ease of access and completeness of collections at the same unit using the LibQUAL+™ method; and (3) describe users' perceptions of the comfort and physical condition of library facilities using the LibQUAL+™ method. This research is quantitative and employs a descriptive method. The study population consists of 220,587 visitors to the UPT Library, Publishing, and Printing Unit of Universitas Negeri Padang. A sample of 100 respondents was selected using a probability sampling technique. Data

^{1,2}Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang
email: mrs.aulia20@gmail.com, malta@fbs.unp.ac.id

were collected through a questionnaire. The research findings, based on the three LibQUAL+™ dimensions, are as follows: (1) In the Affect of Service dimension (Staff Performance in Providing Services), users felt fairly satisfied, with a positive Adequacy Gap (AG) score of 0.20. However, the Superiority Gap (SG) remained negative at -0.42. (2) In the Information Control dimension (Ease of Access and Completeness of Collections), users felt fairly satisfied, with a positive AG score of 0.12, while the SG score was still negative at -0.52. (3) In the Library as Place dimension (Library Facilities and Infrastructure), users felt fairly satisfied, with a positive AG score of 0.09, though the SG remained negative at -0.37. Overall, users were moderately satisfied with the quality of services at the UPT Library, Publishing, and Printing Unit of Universitas Negeri Padang. This is reflected by the positive AG scores, which fall within the zone of tolerance—indicating that services exceed users' minimum expectations but have yet to meet their ideal expectations..

Keywords: User Perception, Service Quality, Academic Library, LibQUAL+™, UPT Library UNP

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi yang memiliki peran penting dalam mengumpulkan, menyimpan, dan menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi dan pengetahuan. Keberadaan perpustakaan yang lengkap dan terakses dengan baik sangat esensial untuk mendukung proses belajar mengajar, pengembangan literasi informasi, penelitian dan pencarian sumber sumber ilmiah yang relevan. Perpustakaan perguruan tinggi juga berfungsi sebagai ruang belajar yang nyaman, tempat diskusi, dan sarana pengembangan keterampilan akademik bagi seluruh civitas akademika.

Dalam mempertahankan eksistensi dalam menjalankan peran, tugas, dan fungsinya, perpustakaan berupaya melakukan pembinaan dan pengembangan berbagai aspek perpustakaan. Menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Pasal 14 yang berbunyi, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Salah satu tiang keberhasilan perpustakaan yaitu pustakawan.

Fatmawati (2013:23) berpendapat kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus menerus dan berkelanjutan, dengan demikian benar jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya. Perpustakaan perguruan tinggi memerlukan pemahaman yang lebih besar akan kebutuhan, pengalaman, harapan dan persepsi pengguna sehingga dapat dikatakan perpustakaan yang baik. Kemudian Fatmawati (2013:29) menambahkan penilaian kualitas akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani. Kualitas perpustakaan harus diukur dalam hal yang berhubungan dengan komunikasi antara pemustaka dan pustakawan, sumber daya perpustakaan, dan berbagai jenis layanan yang diberikan. Oleh sebab itu, akan lebih baik bila penilaian kualitas perpustakaan berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi perpustakaan tersebut (Wicaksono, 2018:4).

Sikap, kecakapan atau skill pustakawan dalam membantu pemustaka menggunakan layanan, Keberagaman dan kelengkapan informasi yang disediakan serta kemudahan dalam mengaksesnya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kebutuhan pemustaka yang beragam membuat perpustakaan harus ikut mengembangkan koleksinya sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dan meningkatkan kualitas perpustakaan. Kualitas yang baik tentunya harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik. Sarana prasarana penunjang jalannya perpustakaan memiliki pengaruh penting terhadap tingkat kepuasan pemustaka, perpustakaan harus mempertimbangkan aspek kenyamanan, kebersihan dan kondisi ruangan hingga suasana lingkungan perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan yaitu pelayanan staf dan pustakawan masih belum prima, dilihat dari pelayanan staf dan pustakawan yang kurang ramah, responsif dan bersimpati dalam melayani pemustaka serta jumlah staf yang terbatas disekitar koleksi; koleksi perpustakaan yang tidak up-to-date dan kurang beragam sehingga masih belum bisa mencukupi kebutuhan pemustaka. Tidak adanya label DCC koleksi pada rak buku; dan kekurangan fasilitas sarana dan prasarana perpustakaan seperti: meja, kursi, loker, stop kontak, dan papan informasi. Kebijakan penggunaan lift yang hanya diperuntukkan

bagi staf saja, fasilitas musalla bagi laki-laki dan perempuan tidak dipisah. Fasilitas komputer pada ruangan digital yang lambat, ruangan penempatan loker sempit sehingga sering terjadi penumpukan pengunjung di jam-jam ramai.

Dalam meneliti permasalahan tersebut peneliti akan menggunakan metode LibQUAL+™. LibQUAL+™ adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL+™ digunakan untuk mengumpulkan, memahami, menindaklanjuti pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. Metode LibQUAL+™ mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi utama yaitu: Affect of Service (kinerja pustakawan dalam melayani), Information Control (kemudahan akses dan kelengkapan koleksi), dan Library as Place (kenyamanan dan fasilitas fisik perpustakaan) (Rahayuningsih, 2015:34). Penerapan metode LibQUAL+™ memungkinkan perpustakaan untuk mendapatkan data yang terukur dan terstruktur mengenai bagaimana pemustaka menilai berbagai aspek layanan perpustakaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan, Penerbitan, dan Percetakan Universitas Negeri Padang menggunakan metode LibQUAL+™. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Untuk menentukan besaran sampel peneliti menggunakan teknik simple random sampling dengan formula Slovin dan margin error 10% yang mana diperoleh hasil sampel 100 orang pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket penelitian yang disebarluaskan langsung kepada responden. Setelah data terkumpul maka dilakukan penganalisan data dengan cara pemeriksaan data, tabulasi data, analisis deskripsi dengan metode LibQUAL+™, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat tiga dimensi yang akan diteliti yaitu: Affect of Service, Information Control, dan Library as Place. Berdasarkan dimensi tersebut dilakukan penelitian untuk mengetahui Persepsi (P), Harapan Minimum (HM) dan Harapan Ideal (HI) berdasarkan hasil dari jawaban responden. Setelah itu data tersebut akan dihitung untuk mencari selisih nilai kualitas layanan menurut persepsi pemustaka. Peneliti akan menghitung selisih nilai yang diperoleh yang disebut dengan Adequacy Gap (AG), diperoleh dari nilai Persepsi (P) dikurangi dengan Harapan Minimum (HM) dan akan menunjukkan hasil cukup puas atau tidak puas nantinya. Selanjutnya yaitu Superiority Gap (SG), didapatkan dari nilai Persepsi (P) dikurangi dengan Harapan Ideal (HI) dan akan menunjukkan hasil puas atau cukup puas dalam batas toleransi.

1. Analisis Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang Berdasarkan Dimensi Metode LibQUAL+™

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Pemustaka Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Rata-Rata			AG	SG
	HM	HI	P		
Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Melayani)	2,81	3,43	3,01	0,20	-0,42
Information Control (Kemudahan Akses dan Kelengkapan Koleksi)	2,86	3,50	2,98	0,12	-0,52
Library as Place (Sarana dan Prasarana Perpustakaan)	3,00	3,46	3,08	0,09	-0,37
Total Rata-Rata	2,89	3,46	3,02	0,13	-0,44

Dari data rekapitulasi di atas dapat kita ketahui kualitas layanan masing-masing dimensi sebagai berikut:

a. Berdasarkan Dimensi Affect of Service.

Rata-rata Harapan Ideal (HI) pemustaka terhadap dimensi affect of service dengan nilai 3,43 dan rata-rata Harapan Minimum (HM) pemustaka dengan nilai 2,81. Sementara itu Persepsi (P) pemustaka dengan nilai 3,01. Sehingga dapat disimpulkan Adequacy Gap (AG) bernilai positif dengan skor 0,20 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas atas kualitas layanan pada dimensi Affect of Service. Superiority Gap (SG) bernilai negatif dengan skor -0,42 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi affect of service dinilai baik, namun berada dalam batas toleransi (zone of tolerance) atau dapat dikatakan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.

b. Berdasarkan Dimensi Information Control.

Rata-rata Harapan Ideal (HI) pemustaka terhadap dimensi Information Control dengan nilai 3,50 dan rata-rata Harapan Minimum (HM) pemustaka dengan nilai 2,86. Sementara itu persepsi (P) pemustaka dengan nilai 2,98. Sehingga dapat disimpulkan Adequacy Gap (AG) bernilai positif dengan skor 0,12 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas atas kualitas layanan pada dimensi Information Control. Superiority Gap (SG) bernilai negatif dengan skor -0,52 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi information control dinilai baik, berada dalam batas toleransi (zone of tolerance) atau dapat dikatakan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.

c. Berdasarkan Dimensi Library as Place.

Rata-rata Harapan Ideal (HI) pemustaka dengan nilai 3,46 dan rata-rata Harapan Minimum (HM) pemustaka dengan nilai 3,00. Sementara itu Persepsi (P) pemustaka dengan nilai 3,08. Sehingga dapat disimpulkan Adequacy Gap (AG) bernilai positif dengan skor 0,09 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas atas kualitas layanan pada dimensi Library as Place. Superiority Gap (SG) bernilai negatif dengan skor -0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi library as place dinilai baik, berada dalam batas toleransi (zone of tolerance).

Secara keseluruhan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang menggunakan metode LibQUAL+™ menunjukkan bahwa, rata-rata Harapan Minimum (HM) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ dengan nilai 2,89 dan rata-rata Harapan Ideal (HI) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka dengan nilai 3,46. Sementara itu Persepsi (P) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka dengan nilai sebesar 3,02. Sehingga dapat disimpulkan Adequacy Gap (AG) bernilai positif dengan skor 0,13 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup puas atas kualitas layanan. Superiority Gap (SG) bernilai negatif dengan skor -0,44 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi (zone of tolerance). Pemustaka merasa cukup puas namun, belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis data, apabila diurutkan berdasarkan nilai Adequacy Gap (AG) dari yang tertinggi hingga terendah, maka dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Melayani) menempati urutan pertama dengan nilai AG sebesar 0,20. Selanjutnya, dimensi Information Control (Kemudahan Akses dan Kelengkapan Koleksi) berada di posisi kedua dengan nilai AG sebesar 0,12, dan di posisi terakhir adalah dimensi Library as Place (Sarana dan Prasarana Perpustakaan) dengan nilai AG sebesar 0,09. Hal ini menunjukkan bahwa secara relatif, persepsi pengguna terhadap kinerja petugas dalam melayani lebih mendekati harapan minimum dibandingkan dengan aspek lainnya.

Sementara itu, apabila dilihat dari nilai Superiority Gap (SG) yang diurutkan dari nilai tertinggi (paling mendekati nol) ke yang terendah (semakin negatif), maka dimensi Library as Place menunjukkan kinerja terbaik relatif terhadap harapan ideal pengguna dengan nilai SG sebesar -0,37. Dimensi Affect of Service berada di posisi kedua dengan nilai SG sebesar -0,42, dan dimensi Information Control menempati posisi terakhir dengan nilai SG terendah, yakni sebesar -0,52. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan akses dan kelengkapan koleksi memiliki kesenjangan terbesar dibandingkan harapan ideal mereka.

2. Analisis Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Per Indikator pada Dimensi Affect of Service

Terdapat hasil yang cukup beragam dari empat indikator Affect of Service. Terdapat 3 indikator dengan AG positif yaitu: AG Empathy (0,46), AG Assurance (AG 0,23) dan AG Reliability (AG 0,16) yang menandakan pemustaka merasa puas dengan kualitas layanan pemustaka namun belum melampaui harapan ideal pemustaka (masih berada dalam batas toleransi) dikarenakan SG bernilai negatif, sebagai berikut: SG Empathy (-0,32), SG Assurance (-0,41) dan SG Reliability (-0,46). Dan satu indikator menunjukkan pemustaka merasa belum puas dengan layanan yang diberikan, ditunjukkan oleh data AG dan SG yang bernilai negatif. Terdapat pada indikator Responsiveness dengan nilai (AG -0,03) (SG -0,49). Jika diurutkan berdasarkan AG dan SG dari tertinggi ke terendah, urutannya sebagai berikut: Emphaty, Assurance, Reliability, Responsiveness.

3. Analisis Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Per Indikator pada Dimensi Information Control

Dilihat dari skor AG positif, indikator yang mencapai kategori “puas” antara lain: AG Scope (0,05), AG Convenience (0,25), AG Ease of Navigation (0,08), AG Timeliness (0,25), AG Equipment (0,02) dan AG Self Reliance (0,14). Berdasarkan nilai SG persepsi pemustaka dinilai belum mencapai kata “sangat puas” karena belum dapat melampaui harapan ideal pemustaka atau disebut masih berada dalam zona toleransi. Dengan nilai masing-masing indikator sebagai berikut: SG Scope (-0,51), SG Convenience (-0,49), SG Ease of Navigation (-0,52), SG Timeliness (-0,44), SG Equipment (-0,64) dan SG Self Reliance (-0,51).

Jika diurutkan berdasarkan AG dan SG dari tertinggi ke terendah, urutannya sebagai berikut: Timeliness, Convenience, Self Reliance, Ease of Navigation, Scope, and Equipment.

4. Analisis Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Per Indikator pada Dimensi Library as Place

Terdapat hasil yang cukup beragam, dari empat indikator terdapat 2 indikator dengan nilai AG dan SG negatif yang menandakan pemustaka merasa “belum puas” dengan kualitas layanan perpustakaan karena belum mampu melewati harapan minimum dan harapan ideal pemustaka, indikatornya sebagai berikut: Tangibles (AG -0,03) (SG -0,60), Utilitarian Space (AG -0,15) (SG -0,54). Dua indikator lainnya dengan nilai AG bernilai positif dan SG bernilai negatif menandakan pemustaka merasa cukup puas dengan layanan perpustakaan (berada dalam zona toleransi), indikatornya sebagai berikut: Symbol Terms (AG 0,14) (SG-0,25) dan AG Refuge (AG 0,21) (SG -0,26). Jika diurutkan berdasarkan AG dan SG dari tertinggi ke terendah, urutannya sebagai berikut: Refuge, Symbol Terms, Utilitarian Space, dan Tangibles.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 3 dimensi metode LibQUAL+™, yaitu: (1) persepsi pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani di UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang ; (2) persepsi pemustaka terhadap kemudahan akses dan kelengkapan koleksi di UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang; (3) persepsi pemustaka terhadap kenyamanan dan kondisi fisik fasilitas perpustakaan di UPT Perpustakaan, Penerbitan dan Percetakan Universitas Negeri Padang. Dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan berada dalam kategori cukup puas, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata Adequacy Gap (AG) sebesar 0,13 dan Superiority Gap (SG) sebesar -0,44. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan perpustakaan telah berhasil melampaui harapan minimum pengguna, namun masih belum sepenuhnya mencapai harapan ideal mereka. Dari ketiga dimensi tersebut, Affect of Service menunjukkan nilai AG tertinggi (0,20), yang menandakan bahwa kinerja petugas dalam melayani paling mendekati harapan minimum pemustaka. Sementara itu, berdasarkan nilai SG, Library as Place menunjukkan kinerja paling mendekati harapan ideal dengan skor SG tertinggi (-0,37). Ini menunjukkan bahwa secara relatif, sarana dan prasarana perpustakaan lebih mendekati ekspektasi ideal pemustaka dibandingkan dimensi lainnya.

Pada analisis tingkat indikator dalam dimensi Affect of Service, indikator Emphaty menempati posisi tertinggi baik dari sisi AG (0,46) maupun SG (-0,32), diikuti oleh Assurance, Reliability, dan Responsiveness. Responsiveness merupakan satu-satunya indikator dalam dimensi ini yang memiliki nilai AG negatif (-0,03), menunjukkan bahwa pemustaka merasa belum puas terhadap kecepatan dan kesigapan layanan yang diberikan. Dalam dimensi Information Control, indikator Timeliness dan Convenience memiliki nilai AG tertinggi (masing-masing 0,25), menandakan kepuasan atas ketepatan waktu dan kemudahan akses. Namun demikian, seluruh indikator dalam dimensi ini tetap menunjukkan nilai SG negatif, dengan Equipment sebagai indikator dengan performa terendah (SG -0,64), menandakan perlunya peningkatan signifikan dalam penyediaan dan pemeliharaan fasilitas penunjang. Sementara itu, dalam dimensi Library as Place, hanya dua indikator yang memiliki AG positif, yaitu Refuge (AG 0,21; SG -0,26) dan Symbol Terms (AG 0,14; SG -0,25), yang mengindikasikan bahwa pemustaka merasa cukup puas terhadap kenyamanan tempat dan identitas simbolik perpustakaan. Namun dua indikator lainnya, yakni Tangibles dan Utilitarian Space, memperoleh nilai AG dan SG negatif, menunjukkan ketidakpuasan pemustaka terhadap kondisi fisik dan fungsi ruang perpustakaan secara praktis.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan perpustakaan sudah melampaui harapan minimum pengguna, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan, khususnya pada indikator-indikator dengan nilai AG dan SG rendah. Upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh sangat penting untuk mencapai kepuasan ideal pemustaka dalam mendukung proses pembelajaran dan penelitian di lingkungan kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, R. P. (2024). Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Aceh (Doctoral Dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora).
- Fatmawati, E. (2013). Matabaru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke Libqual+TM. Jakarta: Sagung Seto.
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta.
- Laksana, S. Y., Rachmawati, T. S., & Yanto, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran dengan Menggunakan Metode Libqual+TM. Jurnal Pustaka Budaya, 6(2), 39–49.
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual+TM. Bandung: Graha Ilmu.
- Wicaksono, H. (2018). Pemanfaatan E-Journal oleh Mahasiswa pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Jakarta. Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan, 4(2), 67–78.